

УДК 65.012.32

І.О.САМОЙЛЕНКО, канд.екон. наук, К.О.ОСТАПЕНКО

Харківський національний університет міського господарства імені О.М.Бекетова

СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ ПОНЯТТЯ «ЯКІСТЬ МЕНЕДЖМЕНТУ» ТА ЇЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В УМОВАХ РИНКУ

В статті розглянуто соціально-економічну сутність поняття «якість менеджменту» як базової категорії сучасного менеджменту. Доведено, що «якість менеджменту» – є вимогою часу, виступає запорукою стратегічного успіху підприємства, підвищує ефективність діяльності як у ринковому, так і позаринковому секторі, розглядається як вагомий фактор ефективного господарювання та раціональнішого використання ресурсів.

В статье рассматривается социально-экономическая сущность понятия «качество менеджмента» как базовой категории современного менеджмента. Доказано, что «качество менеджмента» – является требованием времени, выступает залогом стратегического успеха предприятия, повышает эффективность деятельности как в рыночном, так и вне-рыночном секторе, рассматривается как весомый фактор эффективного хозяйствования и рационального использования ресурсов.

The article considers the socio-economic essence of the concept of «management quality» as the basic category of modern management. It is proved that «management quality» – is a time requirement, it serves as the key to the enterprise strategic success and increases the efficiency of both market and extramarket sectors, it is also considered as an important factor of effective managing and more rational using of resources.

Ключові слова: якість менеджменту, якість, оцінка, управління, ефективність.

Для досягнення конкурентоспроможності компанії у сучасному бізнес-середовищі необхідно створити стійку систему управління, орієнтовану не тільки на максимальне задоволення інтересів усіх зацікавлених сторін компанії, але і на безперервне підвищення та підтримання конкурентних переваг бізнесу. Багато вітчизняних підприємств потребують серйозної реорганізації підходів до ведення бізнесу і зміни методів управління. Швидкий технологічний розвиток, докорінні перетворення в економічних відносинах, затвердження постеконімічної системи цінностей (самовдосконалення людини, розширення творчих можливостей, інтелектуальний потенціал суспільства, інновації, знання), загострення конкурентної боротьби обумовлюють потребу у застосуванні нової філософії постійного вдосконалення діяльності підприємства – від управління якістю діяльності до управління якістю менеджменту. Якість менеджменту підприємства стає базою для його розвитку, пошуку шляхів вдосконалення бізнес-процесів, виявлення сильних і слабких сторін організації.

На цей час обсяг науково-дослідних робіт в області якості менеджменту, безумовно, розширився [1-4] та ін. Насправді комплекс питань, пов'язаних із якістю менеджменту, став передумовою створення

нового наукового напрямку сучасної науки управління – менеджменту конкурентоспроможності. Відомі науковці, фахівці з менеджменту якості Дж. Джуран [5,6], Е.Демінг [7], К. Ісікава [8], А. Грачов [9] та інші розробили принципові схеми загального управління якістю, які стали підґрунтям систем нормативів і стандартів якості ISO-9000. Проте, у більшості з них недостатньо досліджено інструментарій оцінки якості менеджменту, що призводить до певних складнощів вимірювання результативності підприємства і потребує подальших досліджень.

Відправною точкою в аналізі проблеми якості менеджменту є чітка регламентація змісту цього терміна, який, з одного боку, слугує базовим для проблеми, а з іншого, – частковим і похідним від більш загальних стандартизованих понять: якість взагалі, якість продукції, якість менеджменту. Правильне тлумачення термінів має принципове значення, оскільки на їхній основі будуватиметься робота. Філософ Декарт писав: «Визначите значення слів, і Ви позбавите людство від половини його оман», а коли мова йде про оцінку, то як зазначає у своїй книзі [10] професор Сара С. Сейс, «важливо спробувати визначити поняття, перш ніж просуватися до методологій, яким властиві вартісні оцінки». («It is important to attempt to define the concepts before progressing to appropriate valuation methodologies»).

В цьому контексті метою статті виступає визначення та дослідження в економічній думці наукових поглядів та міркувань на соціально-економічну сутність поняття «якість менеджменту», як базової категорії сучасного менеджменту.

Під якістю менеджменту маються на увазі деякі особливості, завдяки яким розрізняється менеджмент в різних організаціях. Оцінка якості менеджменту – це виділення кожній такій особливості, вимір ступеня її вираженості і співвіднесення з іншими особливостями для отримання якоїсь підсумкової оцінки. Іншими словами, оцінити якість менеджменту можна тільки в тому випадку, якщо буде оцінена кожна складова частина цього узагальнюючого поняття. А для цього потрібно добре розібратися з базовими поняттями управлінської сфери. З метою більш глибокого аналізу розглянемо базові терміни категорійного апарату: «якість», «якість менеджменту» та «оцінка якості менеджменту».

Якість має багато аспектів. Одні дослідники розрізняють філософський, соціологічний, економічний, правовий, статистичний аспекти, інші виділяють кібернетичну, математичну, технічну, виробничу й споживчу складову. Усі ці аспекти проблеми наявні. Проте економічний аспект якості є вирішальним серед інших, і дослідження інших

аспектів будуть мати практичне значення тільки в тому випадку, якщо вони будуть здійснюватися на економічній основі. Тому вирішення проблеми забезпечення якості потребує, перш за все, чіткого уявлення про якість як предмет економічної науки.

Що ж є якість взагалі і якість менеджменту зокрема? Якість – це універсальна філософська категорія, що охоплює як явища зовнішнього світу, так і свідомість людини. Відомо, що якість як філософська категорія [11, с. 269] – це вираження істотної визначеності об'єкта, завдяки якій він є саме цим, а не іншим; якість – об'єктивна й загальна характеристика об'єкта, яка виявляється в сукупності його властивостей. Якість є однією з найскладніших категорій, з якою людині доводилося стикатися в своїй діяльності. Спроби з'ясувати сутність поняття якості робилися ще на ранній стадії розвитку людства. Існували різні тлумачення терміна «якість». Філософська категорія якості вперше була проаналізована Аристотелем (3 ст. до н. е.). Пізніше (19 ст. н. е.) повно досліджував цю категорію Гегель. За Гегелем, «якість є в першу чергу тотожна з буттям визначеність, так що щось перестає бути тим, що воно є, коли воно втрачає свою якість». Іншими словами, якість як філософська категорія – це характеристика відмінності предмета від усіх інших. Давньогрецький філософ Платон говорив, що якість – це ступінь досконалості виробів. Ф. Енгельс розглядав якість у двох планах: по-перше, якість має нескінченно багато кількісних градацій, доступних вимірюванню і спостереженню; по-друге, існують «... не якості, а тільки речі, що володіють якістю, і при тому нескінченно багатьма якостями».

Згідно з визначенням МС ІСО 9000:2000 [12]: «Якість – це ступінь відповідності притаманних характеристик встановленим вимогам». У широкому розумінні мова йде про відповідність вимогам як споживача, так і самої організації, а не тільки відповідність технічним характеристикам.

Науковець В.А. Стародубцев, на думку авторів, справедливо відмічає [13, с.34]: «Для кожної окремої людини або організації, що використовують продукцію й послуги, якість – категорія споживча. Але для економіки країни, регіону або підприємства – це категорія соціально-економічна, ...навіть – стратегічна». Не можна не погодитись з точкою зору А. Фейгенбаума, який відзначає, що якість розглядається як основа ділової активності, як істотний фактор «стратегічного планування діяльності підприємства». Успіхи чи невдачі управління на сьогодні визначаються його якістю. Основою забезпечення якості управління є добре розроблена і чітко реалізована його структура. Коли якість розглядається як основа стратегії ділової активності, то вона повинна

сприяти неухильному розвитку економічної діяльності підприємства, а також його успішної конкуренції з іншими підприємствами з метою отримання стійкого прибутку [14, с. 68].

Що ж таке якість менеджменту?

В. Вінокуров [15] сформував таке визначення поняття якості менеджменту – це сукупність властивостей, що визначають можливість створення належних умов для ефективного функціонування, розвитку та забезпечення конкурентоспроможності підприємства шляхом вибору, інтегрування і комбінування засобів впливу на певні фактори внутрішнього і зовнішнього середовища. У кінцевому рахунку, це здатність генерувати і реалізовувати конкурентні переваги, причому підвищення якості управління пов'язано не тільки зі змінами в системі менеджменту та елементах цієї системи, воно і є рушійною силою змін. Потреба у визначенні ефективності менеджменту виражена у простому правилі «98/2» визнаного американського спеціаліста в галузі управління доктора Е. Демінга і неодноразово підтверджена іншими авторитетними управліннями. Це правило означає, що 98 % проблем в організації, дефектів виробів, робіт і послуг залежать не від виконавців, а від якості прийнятої в організації системи менеджменту і визначається притаманними їй недоліками. Оскільки термін «якість менеджменту» є тісно пов'язаним з такими категоріями як якість управлінської праці; якість персоналу (професіоналізм); якість ресурсів і потенціалу управління та інш., то необхідно трохи детальніше зупинитися на сутності змісту цього поняття (таблиця).

Таким чином, найбільш характерними формами поняття «якість менеджменту» виступають: якість керівництва і управління; якість персоналу (професіоналізм); якість ресурсів і потенціалу управління, якість процесів управління, зміст яких визначається сферою або видом керованої діяльності (виробництво, маркетинг, фінанси); якість системи управління. З розглянутих визначень можна зробити висновок, що серед авторів немає єдиних загальноприйнятих підходів щодо визначення змісту якості менеджменту, що пов'язане з великим різноманіттям можливих організаційних процесів, кожний дослідник зацікавлений у власній версії трактування історичних подій і свідомо стає ініціатором виникнення суб'єктивного трактування сутності та змісту внутрішньоорганізаційних процесів. Немає і однозначного визначення щодо оцінки якості менеджменту. Оцінка якості менеджменту є актуальною не тільки для управлінців, адже від того, наскільки ефективним є менеджмент в організації, залежить ефективність його розвитку в цілому, а також інвестиційна привабливість організації.

Сутнісний зміст поняття «якість менеджменту»

Джерело визначення	Сутність поняття
І.М. Сироежін [16, с. 22]	<p>Якість менеджменту – динаміка діяльності структури менеджменту. Рух якості діяльності – це насамперед рух структури його результатів.</p> <p>Він вирішує задачу вимірювання та оцінки ефективності і якості виробничо-господарської діяльності на основі запропонованого ним методу оцінки структури економічного зростання, згодом отримав розвиток у роботах ряду авторів, які, використовуючи поняття пропорційності економічного зростання, динамічний нормативний ряд, прагнуть оцінити діяльність організаційної системи на макро- і мезорівнях з позицій вимог ефективного розвитку та розробити рекомендації щодо оптимізації розроблюваних планів за допомогою встановлення певних співвідношень в зростанні економічних показників. Пропорції зростання показників, таким чином, перетворюються в самостійний об'єкт дослідження та управління.</p>
Н.В. Осадча [17]	<p>Якість менеджменту базується на наявності у менеджера визначеного управлінського потенціалу, для оцінки якого доцільно використовувати показник сформованості якісних характеристик та показник рівня відповідності вимогам посади.</p>
І. Ансофф [18, с. 55]	<p>Зазначає, що сенс поняття "якість менеджменту" відображає рівень досконалості процесів управління.</p> <p>Для оцінки менеджменту виділив три основних параметри: зовнішнє середовище, стратегія підприємства та рівень менеджменту. Потім знаходяться розриви між ними, які показують міру їх розбіжності, і пропонується план дій щодо зменшення розривів. Формула стратегічного успіху свідчить, що відповідність рівня розвитку менеджменту та стратегії рівню мінливості зовнішнього ділового середовища (тобто відсутність розривів) робить закономірним ринковий успіх підприємства.</p>
Оцінка якості менеджменту	
В.В. Близнюк [19, с.89]	<p>Система оцінки управлінської праці повинна базуватися на оцінці кваліфікації самого працівника.</p>
О.С. Мороз [20, с.70]	<p>Оцінку якості менеджменту доцільно здійснювати через показники, що характеризують процес делегування повноважень і базуються на даних про кількість виконуваних та делегованих функцій та під функцій.</p>
О.Є. Кузьмин, О.Г. Мельник [21, с.120]	<p>Розрізняють економічну, соціальну та організаційну ефективність менеджменту організації. Економічна ефективність відображає результати діяльності підприємства за конкретної системи менеджменту; організаційна ефективність характеризує якість побудови системи управління організацією; соціальна ефективність відображає вплив менеджменту на формування професійних характеристик працівників організації.</p>

У сучасний період винятково велике значення надається управлінню якістю, а звідси – аналізу якості вироблюваної продукції, а також якості праці всіх категорій працівників підприємства. Окремо аналізуються керуюча система підприємств і об'єднань: зміст функцій управління, структура управління і штатна чисельність управлінських робітників, організаційні форми управління, методи, прийоми і стиль управління, процедури управління, якість прийнятих рішень, забезпеченість персоналу управління інформацією і засобами оргтехніки, організація оперативного управління, умови праці для апарату управління, контроль за здійсненням запланованих заходів та ін.

Питання оцінки якості менеджменту безпосередньо пов'язане з визначенням ефективності системи управління підприємством. Як зазначив Дж. К. Лафта «ефективність управління являє собою проблему, що має ряд аспектів. Вона може бути оцінена за ступенем досягнення бажаних цілей організації; за кінцевими результатами її діяльності; за якістю та обґрунтованістю планування; ефективністю використання капітальних вкладень і т. д.».

Ефективність управління можна розглядати в плані діяльності безпосередньо керуючої системи за допомогою специфічних критеріїв, що відображають результати її функціонування. Ефективність діяльності системи управління можна визначити і оцінити не тільки за такими параметрами як швидкість прийняття рішень, витрати на їх розробку і реалізацію, віддача від реалізації рішень. Ефективність окремого рішення виявляється шляхом зіставлення запланованих і фактичних «входів» і «виходів» і вимірювання отриманої віддачі від рішення, тобто відношення «виходів» до «входу». Ефективність системи управління підприємства розглядається як сукупний економічний ефект від прийнятих нею рішень. Неоднозначність у розумінні призводить до різноманіття підходів до оцінки ефективності менеджменту.

У загальному уявленні ефективність менеджменту можна розглядати в двох аспектах. По-перше, як характеристику досягнення результатів (тобто як «зовнішній» аспект або розгляд ефективності з точки зору системи вищого рівня). По-друге, як характеристику внутрішньої діяльності системи управління, що відбиває співвідношення між її «виходами» і «входами» (або в більш «вузькому» сенсі – співвідношення між результатами управління і витратами на нього). При цьому слід зазначити, що результати управління можна оцінювати як безпосередньо (тобто через характеристики системи управління), так і опосередковано, тобто через результати господарської системи в цілому.

Беручи до уваги вищевикладене, зазначимо, що процес забезпечення ефективності діяльності підприємства вирішальним чином зале-

жить від якісної існуючої системи менеджменту. Категорії якості та ефективності поєднанні між собою та знаходяться в постійному взаємозв'язку. З економічної точки зору, ефективність розглядається як ефективність виробництва і виражає ступінь досягнення мети – ефективність соціально-економічних, організаційно-технічних результатів діяльності, а якість – як якість системи управління та ступінь відповідності результатів діяльності підприємства.

Проаналізував філософську та економічну сутність поняття «якість», узагальнюючи розглянуті наукові підходи до поняття «якість менеджменту», «оцінка якості менеджменту» можна підвести підсумок стосовно питання – що ж таке якість менеджменту? На думку авторів, якість менеджменту є інструментом стратегічного успіху підприємства, відображає рівень його конкурентоспроможності, створює додатковий дохід для підприємства шляхом підвищення продуктивності праці, підвищує ефективність діяльності як у ринковому, так і поза ринковому секторі, виступає основою розвитку управлінського потенціалу, розглядається як вагомий фактор ефективного господарювання та раціональнішого використання ресурсів. В сучасній системі менеджменту, якість менеджменту – є вимогою часу. Треба пам'ятати, що інвестиції у більшості випадків надаються тільки тим підприємствам, рівень якості управління яких відповідає світовим стандартам. Однак, окремі аспекти проблематики якості менеджменту потребують подальшого розвитку, зокрема до таких питань відносяться: вивчення питань оцінки та шляхів підвищення рівня якості системи менеджменту, потребують доопрацювання методи і форми забезпечення якості управління, що необхідні для фахівців при вирішенні практичних питань, особливо при організації роботи на підприємствах у рамках комплексних підходів до управління. У цьому, на наш погляд, полягають перспективи подальшого наукового пошуку в цій сфері.

1. Миرونюк В. Державна політика у сфері якості // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2001. – № 4. – С. 32-34.
2. Спиднадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000). – СПб: Бизнес-пресса, 2004. – 336 с.
3. Лала О.М. Оцінка якості системи управління підприємством: монографія / О.М. Лала. – Полтава: РВВ ПУСКУ, 2008. – 165 с.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості: навчальний посібник / М.І. Шаповал. – К., 2007. – 471 с.
5. Джуран: два века качества (интервью с д-ром Дж. Джураном); пер. с англ. // Европейское качество. – 1999. – № 2. – С. 5-7.
6. Джуран Дж. М. Якість і прибуток // Якість, торгівля, економіка. – М.: Изд-во стандартов, 1970. – 165 с.
7. Демінг Е. Вихід з кризи [Текст] / Еге Демінг // Економіка. – 1985. – Т. 28, № 14. – С.130-136.

8. Исикава К. Японские методы управления качеством / К. Исикава; сокр. пер. с англ.; под ред. А.В. Гличева. – М.: Экономика, 1988. – 214 с.
9. Грачев А.Н. Преобразование компании на основе лидерства. Методология преобразования // Стандарты и качество. – 2007. – № 3. – С. 74-79.
10. Sarah Sayce, Judy Smith, Richard Cooper, Piers Venmore-Rowland. Real Estate Appraisal: from value to worth. Blackwell Publishing. July 2006: [Электронный ресурс] — Режим доступа: http://www.blackwellpublishing.com/content/BPL/Images/Content_store/Sample_chapter/9781405100014/9781405100014_4_sample.pdf
11. Советский энциклопедический словарь [Текст] / под ред. А.М. Прохорова. – М.: Сов. Энциклопедия, 1990. – 686 с.
12. Международный стандарт ИСО 9000. Системы менеджмента качества [Текст]. Основные положения и словарь. – 2-е изд. – 2000-12-15. ISO-2000.
13. Стародубцев В.А. Качество – категория стратегическая // Качество и жизнь. – 2003. – № 2. – С.33-37.
14. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М.: Экономика, 1986. – 471 с.
15. Винокуров В.А. Качество менеджмента – основа современной управленческой парадигмы // Менеджмент в России и за рубежом. – 2006. – № 6. – С. 9-19.
16. Сыроежин И.М. Совершенствование системы показателей эффективности и качества. – М.: Экономика, 1980. – 192 с.
17. Осадчая Н.В. Оценка и анализ организации управленческого труда в условиях рынка // Экономика: проблемы теории та практики. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2002. – Вип. 151. – С. 3-8.
18. Ансофф И. Стратегическое управление / И. Ансофф. – М.: Экономика, 2005. – 178 с.
19. Близнюк В.В. Методологічні підходи до оцінки персоналу // Наукові записки. Том 44. Економічні науки. – 2005. – С. 88-93.
20. Мороз О.С. Теоретические вопросы измерения и повышения эффективности управленческого труда // Экономика и право. – 2004. – Вып. 3 (10). – С. 69-72.
21. Кузьмін О.Є. Основи менеджменту: підручник / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник. – К.: Академвидав, 2003. – 416 с.

Отримано 29.01.2014